

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**Órgão** Terceira Turma Recursal DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO DISTRITO FEDERAL

**Processo N.** RECURSO INOMINADO CÍVEL 0714387-43.2024.8.07.0009

**RECORRENTE(S)** MARIA DA GLORIA DE SOUSA CAETANO

**RECORRIDO(S)** VIA VAREJO S/A e TELEFONICA BRASIL S.A.

**Relator** Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL

**Acórdão Nº** 1977019

#### EMENTA

**RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. TELEFONIA. AQUISIÇÃO DE APARELHO CELULAR. RESTRIÇÃO POR PERDA/FURTO/ROUBO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO. ART. 18, §1º, DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE.**

1. Trata-se de Recurso Inominado interposto em face da sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na petição inicial e resolveu o mérito com fundamento no art. 487, I, do CPC.

2. Na origem a autora, ora recorrente, ajuizou ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Narrou, que em julho/2024, adquiriu um aparelho celular na loja da primeira ré. Afirmou que após 10 (dez) dias o aparelho foi bloqueado pela segunda ré, sem sua solicitação. Alegou que ao contatar a operadora foi informada que o bloqueio ocorreu porque o aparelho constava no sistema da ANATEL como furtado ou roubado, impossibilitando o desbloqueio. Registrou um Boletim de Ocorrência e tentou resolver a questão amigavelmente, sem êxito. Requereu a condenação das rés a substituir o aparelho e ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

3. Recurso tempestivo, adequado à espécie e desacompanhado de preparo, ante o deferimento do pedido de concessão dos benefícios da gratuidade de justiça, haja vista a hipossuficiência inferida dos documentos apresentados aos autos. Foram apresentadas contrarrazões (ID 68449396 e 68449397).



4. A questão devolvida ao conhecimento desta Turma Recursal consiste na análise da existência de falha na prestação de serviços e na consequente responsabilização pelos danos causados à consumidora.

5. Em suas razões recursais, a autora argumentou que a sentença ignorou suas tentativas de resolver o problema administrativamente, sem êxito. Afirmou que foi diligente, buscando ajuda em duas ocasiões, conforme os protocolos informados nos autos, e que a alegação de que não solicitou judicialmente o desbloqueio não se sustenta, pois a responsabilidade pela solução do problema é das rés, que não resolveram a questão de forma satisfatória dentro do prazo legal.

6. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, estando as partes inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º da Lei 8.078/90). Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços.

7. Nota-se que a segunda ré reconheceu que o número do IMEI informado pela parte autora, de fato, está com restrição de uso por motivo de perda, roubo ou furto (ID 68449374 - pág. 2/3).

8. É cediço que o ônus da prova quanto a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor compete ao réu, nos termos do art. 373, II, do CPC. Nesse sentido, caberia às empresas rés juntarem aos autos as gravações/respostas relativas aos pedidos de sete protocolos de atendimento junto à segunda ré (ID 68449271 - pág. 10, 68449363, 68449364 e 68449365), bem como das conversas via WhatsApp da primeira ré (ID 68449369 e 68449370), comprovando o comportamento insistente da consumidora para solucionar o problema, mas não o fizeram. Assim, a autora se desincumbiu do ônus de provar o fato constitutivo do seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC.

9. Nesse contexto, as rés são solidariamente responsáveis pelos prejuízos causados à consumidora (art. 18 do CDC). E sendo a responsabilidade de natureza objetiva, a fornecedora de serviços só não será responsabilizada quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito é inexistente ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, do CDC), o que não ocorreu na hipótese em análise.

10. O §1º do art. 18 do CDC atribui ao consumidor a faculdade de optar pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, quando o vício manifestado não for sanado pelo fornecedor no prazo de 30 dias. No caso, a restrição não foi sanada e as rés não promoveram a substituição do aparelho celular, legitimando o direito da autora à obrigação de fazer reclamada na inicial.

11. Em relação ao dano moral, a compra do produto impróprio ao uso, devido ao bloqueio do IMEI do aparelho celular comercializado, por força de perda, furto ou roubo, colocou a autora em uma situação vexatória, forçando-a a relatar o ato ilícito à autoridade policial (ID 68449271 - pág. 13/14). Além disso, as várias tentativas frustradas de resolver o problema, afetaram os atributos da personalidade da consumidora, justificando a compensação pelo dano extrapatrimonial. No mesmo sentido: Acórdão 1743554, 07574532320228070016, Relator: DANIEL FELIPE MACHADO, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 14/8/2023, publicado no DJE: 25/8/2023.



12. Quanto ao valor, atentando-se aos parâmetros utilizados para mensurar o montante da indenização (nível de gravidade, condições pessoais e econômicas das partes envolvidas e função pedagógico-reparadora da medida), afigura-se razoável fixá-la no valor de R\$ 1.000,00.

13. **RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE** para reformar a sentença e julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais e condenar as rés, solidariamente, na obrigação de substituir o aparelho celular por outro da mesma espécie ou de características superiores, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, no valor pago pelo produto de R\$1.277,91, bem como ao pagamento de R\$ 1.000,00 a título de danos morais.

14. Custas recolhidas. Sem honorários, ante a ausência de recorrente vencida, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

15. O Juízo sentenciante nomeou advogado dativo ao Recorrido para fins de apresentação de contrarrazões, com fundamento na Lei Distrital nº 7.157/22 e no Decreto Distrital nº 43.821/2022. O referido decreto estabelece em seu artigo 22 que os honorários advocatícios serão fixados para cada ato processual, observado o valor máximo constante de seu anexo bem como a complexidade da matéria, o grau de zelo e de especialização do profissional, o lugar e tempo exigidos para a prestação do serviço e as peculiaridades do caso. Observado o valor máximo e a ausência de complexidade da causa, os honorários devidos ao advogado dativo do autor serão fixados no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais). A emissão da certidão relativa aos honorários (artigo 23 do Decreto nº 43.821/2022) deverá ser expedida pela instância de origem após o trânsito em julgado e respectiva baixa dos autos.

16. A súmula de julgamento servirá de acórdão, com fulcro no art. 46 da Lei n.º 9.099/95.

### **ACÓRDÃO**

Acordam os Senhores Juízes da Terceira Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios, MARCO ANTONIO DO AMARAL - Relator, MARGARETH CRISTINA BECKER - 1º Vogal e EDI MARIA COUTINHO BIZZI - 2º Vogal, sob a Presidência do Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL, em proferir a seguinte decisão: CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME., de acordo com a ata do julgamento e notas taquigráficas.

Brasília (DF), 15 de Março de 2025

**Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL**  
Presidente e Relator

### **RELATÓRIO**



Dispensado o relatório (Lei n. 9099/95, Art. 46).

## VOTOS

**O Senhor Juiz MARCO ANTONIO DO AMARAL - Relator**

A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme inteligência dos artigos 2º e 46 da Lei 9.099/95.

**A Senhora Juíza MARGARETH CRISTINA BECKER - 1º Vogal**

Com o relator

**A Senhora Juíza EDI MARIA COUTINHO BIZZI - 2º Vogal**

Com o relator

## DECISÃO

CONHECIDO. PARCIALMENTE PROVIDO. UNÂNIME.



**RECURSO INOMINADO. JUIZADO ESPECIAL CÍVEL. CONSUMIDOR. TELEFONIA. AQUISIÇÃO DE APARELHO CELULAR. RESTRIÇÃO POR PERDA/FURTO/ROUBO. RESPONSABILIDADE DO FORNECEDOR. SUBSTITUIÇÃO DO PRODUTO. ART. 18, §1º, DO CDC. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE.**

1. Trata-se de Recurso Inominado interposto em face da sentença que julgou improcedentes os pedidos formulados na petição inicial e resolveu o mérito com fundamento no art. 487, I, do CPC.

2. Na origem a autora, ora recorrente, ajuizou ação de obrigação de fazer cumulada com indenização por danos morais. Narrou, que em julho/2024, adquiriu um aparelho celular na loja da primeira ré. Afirmou que após 10 (dez) dias o aparelho foi bloqueado pela segunda ré, sem sua solicitação. Alegou que ao contatar a operadora foi informada que o bloqueio ocorreu porque o aparelho constava no sistema da ANATEL como furtado ou roubado, impossibilitando o desbloqueio. Registrou um Boletim de Ocorrência e tentou resolver a questão amigavelmente, sem êxito. Requereu a condenação das rés a substituir o aparelho e ao pagamento de R\$ 15.000,00 a título de danos morais.

3. Recurso tempestivo, adequado à espécie e desacompanhado de preparo, ante o deferimento do pedido de concessão dos benefícios da gratuidade de justiça, haja vista a hipossuficiência inferida dos documentos apresentados aos autos. Foram apresentadas contrarrazões (ID 68449396 e 68449397).

4. A questão devolvida ao conhecimento desta Turma Recursal consiste na análise da existência de falha na prestação de serviços e na consequente responsabilização pelos danos causados à consumidora.

5. Em suas razões recursais, a autora argumentou que a sentença ignorou suas tentativas de resolver o problema administrativamente, sem êxito. Afirmou que foi diligente, buscando ajuda em duas ocasiões, conforme os protocolos informados nos autos, e que a alegação de que não solicitou judicialmente o desbloqueio não se sustenta, pois a responsabilidade pela solução do problema é das rés, que não resolveram a questão de forma satisfatória dentro do prazo legal.

6. A relação jurídica estabelecida entre as partes é de natureza consumerista, estando as partes inseridas nos conceitos de fornecedor e consumidor previstos no Código de Defesa do Consumidor (arts. 2º e 3º da Lei 8.078/90). Aplicam-se ao caso em comento as regras de proteção do consumidor, inclusive as pertinentes à responsabilidade objetiva na prestação dos serviços.

7. Nota-se que a segunda ré reconheceu que o número do IMEI informado pela parte autora, de fato, está com restrição de uso por motivo de perda, roubo ou furto (ID 68449374 - pág. 2/3).

8. É cediço que o ônus da prova quanto a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor compete ao réu, nos termos do art. 373, II, do CPC. Nesse sentido, caberia às empresas rés juntarem aos autos as gravações/respostas relativas aos pedidos de sete protocolos de atendimento junto à segunda ré (ID 68449271 - pág. 10, 68449363, 68449364 e 68449365), bem como das conversas via WhatsApp da primeira ré (ID 68449369 e 68449370), comprovando o comportamento insistente da consumidora para solucionar o problema, mas não o fizeram.

Assim, a autora se desincumbiu do ônus de provar o fato constitutivo do seu direito, nos termos do art. 373, I, do CPC.

9. Nesse contexto, as rés são solidariamente responsáveis pelos prejuízos causados à consumidora (art. 18 do CDC). E sendo a responsabilidade de natureza objetiva, a fornecedora de serviços só não será responsabilizada quando provar que, tendo prestado o serviço, o defeito é inexistente ou a culpa é exclusiva do consumidor ou de terceiro (art. 14, §3º, do CDC), o que não ocorreu na hipótese em análise.

10. O §1º do art. 18 do CDC atribui ao consumidor a faculdade de optar pela substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso, quando o vício manifestado não for sanado pelo fornecedor no prazo de 30 dias. No caso, a restrição não foi sanada e as rés não promoveram a substituição do aparelho celular, legitimando o direito da autora à obrigação de fazer reclamada na inicial.

11. Em relação ao dano moral, a compra do produto impróprio ao uso, devido ao bloqueio do IMEI do aparelho celular comercializado, por força de perda, furto ou roubo, colocou a autora em uma situação vexatória, forçando-a a relatar o ato ilícito à autoridade policial (ID 68449271 - pág. 13/14). Além disso, as várias tentativas frustradas de resolver o problema, afetaram os atributos da personalidade da consumidora, justificando a compensação pelo dano extrapatrimonial. No mesmo sentido: Acórdão 1743554, 07574532320228070016, Relator: DANIEL FELIPE MACHADO, Terceira Turma Recursal, data de julgamento: 14/8/2023, publicado no DJE: 25/8/2023.

12. Quanto ao valor, atentando-se aos parâmetros utilizados para mensurar o montante da indenização (nível de gravidade, condições pessoais e econômicas das partes envolvidas e função pedagógico-reparadora da medida), afigura-se razoável fixá-la no valor de R\$ 1.000,00.

13. **RECURSO CONHECIDO E PROVIDO EM PARTE** para reformar a sentença e julgar parcialmente procedentes os pedidos iniciais e condenar as rés, solidariamente, na obrigação de substituir o aparelho celular por outro da mesma espécie ou de características superiores, no prazo de 5 (cinco) dias, sob pena de conversão da obrigação de fazer em perdas e danos, no valor pago pelo produto de R\$1.277,91, bem como ao pagamento de R\$ 1.000,00 a título de danos morais.

14. Custas recolhidas. Sem honorários, ante a ausência de recorrente vencida, nos termos do art. 55 da Lei 9.099/95.

15. O Juízo sentenciante nomeou advogado dativo ao Recorrido para fins de apresentação de contrarrazões, com fundamento na Lei Distrital nº 7.157/22 e no Decreto Distrital nº 43.821/2022. O referido decreto estabelece em seu artigo 22 que os honorários advocatícios serão fixados para cada ato processual, observado o valor máximo constante de seu anexo bem como a complexidade da matéria, o grau de zelo e de especialização do profissional, o lugar e tempo exigidos para a prestação do serviço e as peculiaridades do caso. Observado o valor máximo e a ausência de complexidade da causa, os honorários devidos ao advogado dativo do autor serão fixados no valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais). A emissão da certidão relativa aos honorários (artigo 23 do Decreto nº 43.821/2022) deverá ser expedida pela instância de origem após o trânsito em julgado e respectiva baixa dos autos.

16. A súmula de julgamento servirá de acórdão, com fulcro no art. 46 da Lei n.º 9.099/95.

A súmula de julgamento servirá de acórdão, conforme inteligência dos artigos 2º e 46 da Lei 9.099/95.

Dispensado o relatório (Lei n. 9099/95, Art. 46).